ANALISIS USABILITY WEBSITE DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE

M. Haiqal Alfiandi
NPP. 32.0282
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: haiqalfiandi@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si
Email: murdiyana62@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The official website of the Social Service Office of Bandar Lampung City is expected to support digital public service, public information disclosure, and access to social welfare programs. However, initial observation found outdated content, incomplete information, inaccessible documents, empty menus, and no evidence of a standardized usability evaluation. Previous studies on government websites show that digital public services often face issues related to navigation, information quality, integration, and user trust (Nurrahman et al., 2021; Ikhbaluddin, 2021; Carter & Belanger, 2005; Shareef et al., 2011).* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the usability level of the official website of the Social Service Office of Bandar Lampung City using the System Usability Scale.* ***Method:*** *This study used a descriptive quantitative approach. Data were collected through a System Usability Scale questionnaire involving 83 purposively selected respondents who had accessed the website. The data were analyzed by calculating the SUS score, interpreting the acceptability category, and describing usability dimensions based on learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction.* ***Result:*** *The website obtained an overall SUS score of 54.43, which falls into the marginal low acceptability range with a poor adjective rating. Users aged 17-25 years produced the highest average score at 57.38, while users aged 36-45 years produced the lowest score at 46.67. Dimension analysis shows low scores in learnability, efficiency, memorability, and error, while satisfaction remains moderate and not optimal.* ***Conclusion:*** *The website has not reached good usability. Improvements are needed in interface clarity, navigation consistency, content updates, document accessibility, menu function, and user-oriented website management.*

Keywords: *Digital Public Service; Government Website; System Usability Scale; Usability; Website Evaluation.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung memiliki peran sebagai media informasi layanan sosial dan keterbukaan publik. Namun, hasil pengamatan awal menunjukkan konten belum diperbarui, informasi belum lengkap, dokumen tidak dapat diunduh, beberapa menu kosong, serta belum ada evaluasi usability terstandar. Kondisi ini berbeda dengan tuntutan layanan digital yang mudah, transparan, dan berorientasi pengguna. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung menggunakan System Usability Scale. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS kepada 83 responden yang dipilih dengan

purposive sampling. Data dianalisis melalui perhitungan skor SUS, kategori acceptability range, serta pembahasan dimensi learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 54,43. Skor ini berada pada kategori marginal low dengan adjective rating poor. Kelompok usia 17-25 tahun memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 57,38, kelompok usia 26-35 tahun sebesar 52,21, dan kelompok usia 36-45 tahun sebesar 46,67. Analisis dimensi menunjukkan learnability, efficiency, memorability, dan error masih rendah, sedangkan satisfaction belum optimal. **Kesimpulan:** Website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung belum memiliki tingkat usability yang baik. Perbaikan perlu dilakukan pada tampilan antarmuka, konsistensi navigasi, pembaruan informasi, akses dokumen, fungsi menu, dan pengelolaan website yang lebih berorientasi pada pengguna.
Kata kunci: *Evaluasi Website; Layanan Publik Digital; System Usability Scale; Usability; Website Pemerintah.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi kewajiban utama pemerintah karena masyarakat berhak memperoleh informasi dan layanan yang mudah diakses. Dalam konteks pemerintahan digital, website pemerintah daerah berfungsi sebagai kanal informasi, sarana komunikasi, dan pintu awal masyarakat untuk memahami prosedur pelayanan. Kualitas website perlu dilihat dari sisi pengguna karena keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan akses, dan kenyamanan interaksi.

Digitalisasi pelayanan publik menuntut pemerintah membangun layanan yang inovatif, efisien, transparan, dan responsif. Daraba et al. (2023) menekankan bahwa pelayanan publik di era digital perlu memperkuat infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, desain berorientasi pengguna, dan partisipasi masyarakat. Nurrahman et al. (2021) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan website pemerintah dapat mendukung digitalisasi pelayanan publik, tetapi masih perlu peningkatan infrastruktur dan kemampuan pengelola website.

Website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung berfungsi sebagai media penyedia informasi mengenai program kesejahteraan sosial, bantuan sosial, dokumen layanan, berita, agenda, dan kontak instansi. Website ini penting karena layanan sosial sering berkaitan dengan kelompok rentan, seperti masyarakat miskin, lansia, penyandang disabilitas, dan warga yang membutuhkan bantuan administrasi sosial. Karena itu, website harus mudah dipahami oleh pengguna dengan latar belakang literasi digital yang berbeda.

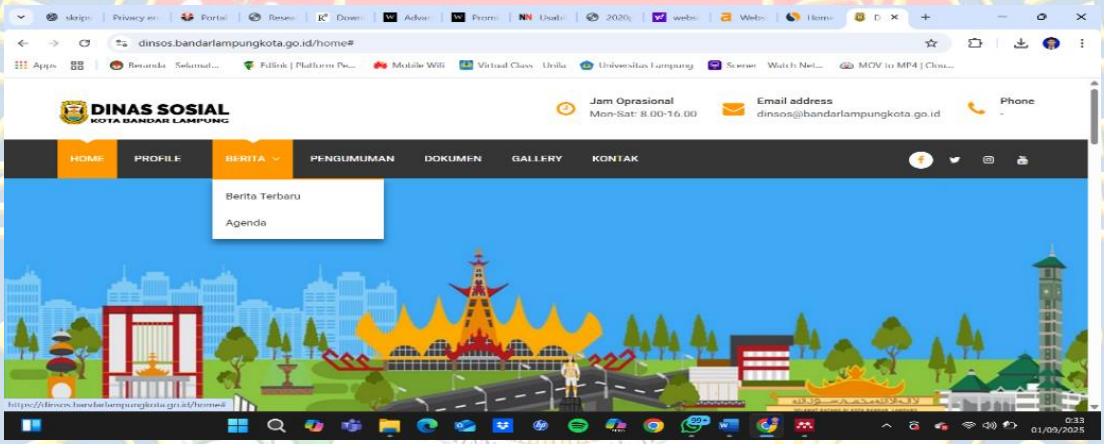
Hasil pengamatan awal menunjukkan beberapa masalah. Konten website tidak diperbarui secara berkala, terdapat informasi yang tidak lengkap, dokumen tidak dapat diunduh, beberapa menu tidak dapat diakses, dan menu agenda masih kosong. Masalah tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan publik, menambah beban pegawai karena pertanyaan berulang melalui telepon atau pesan, serta membuat masyarakat kembali memilih layanan manual. Hal ini sejalan dengan temuan Ikhbaluddin (2021) bahwa website pelayanan publik yang tidak menyediakan fitur informasi, interaksi, dan transaksi secara memadai belum dapat mendukung pelayanan online secara optimal.

Dari sisi teori, usability mengukur sejauh mana sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam konteks tertentu. Bevan et al. (2016) menegaskan pentingnya standar usability untuk mengevaluasi sistem berdasarkan pengalaman pengguna. Carter dan Belanger (2005) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam penerimaan layanan e-government. Karena itu, penelitian usability pada website Dinas Sosial menjadi

penting untuk mengetahui apakah website benar-benar dapat digunakan sebagai media layanan publik digital.



Gambar 1. Tampilan depan Website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.



Gambar 2. Tampilan menu Website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan penelitian terletak pada belum adanya evaluasi usability terstandar terhadap website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung. Beberapa kajian terdahulu membahas pemanfaatan website pemerintah, media sosial pemerintah, kematangan e-government, dan pelayanan publik online. Namun, kajian tersebut belum secara khusus mengukur usability website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung menggunakan System Usability Scale.

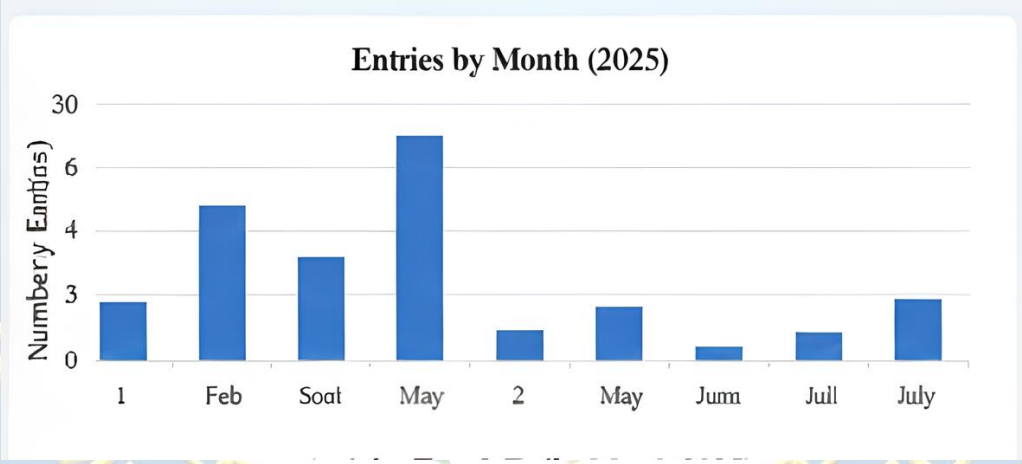
Nurrahman et al. (2021) meneliti pemanfaatan website sebagai digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut dan menemukan bahwa website sudah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan infrastruktur dan keterampilan pengelola. Ikhbaluddin (2021) menemukan bahwa pelayanan publik online di desa belum optimal karena website belum menyediakan fitur informasi, interaksi, dan transaksi yang dibutuhkan. Nangameka (2022) menilai kematangan e-government melalui website resmi pemerintah daerah dengan pendekatan pilar. Nainggolan (2024) menegaskan bahwa pengalaman menggunakan website dan media sosial pemerintah berhubungan dengan kepercayaan masyarakat.

Di tingkat internasional, Shareef et al. (2011) menunjukkan bahwa faktor adopsi e-government berbeda sesuai tingkat kematangan layanan. Alawneh et al. (2013) menekankan bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan layanan e-government. Li dan Shang (2020) juga menjelaskan bahwa kualitas layanan e-government dan nilai yang dirasakan pengguna memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Meskipun demikian, penelitian pada website perangkat daerah bidang sosial di Kota Bandar Lampung masih terbatas. Inilah ruang yang diisi oleh penelitian ini.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena website Dinas Sosial menjadi salah satu pintu informasi untuk program bantuan dan layanan kesejahteraan sosial. Apabila website sulit digunakan, masyarakat dapat gagal memperoleh informasi yang diperlukan, salah memahami prosedur, atau memilih datang langsung ke kantor. Dampaknya, efektivitas layanan digital menurun dan tujuan SPBE belum tercapai secara optimal.

Urgensi lain muncul dari rendahnya aktivitas kunjungan website dan adanya kendala pada menu serta dokumen. Nainggolan (2024) menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat saat menggunakan kanal online pemerintah dapat memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah. Li dan Shang (2020) juga menekankan bahwa kualitas layanan e-government berpengaruh pada penggunaan berkelanjutan. Karena itu, hasil evaluasi usability dapat menjadi dasar perbaikan yang lebih konkret bagi Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.



Gambar 3. Grafik pengunjung Website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung tahun 2025
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan sepuluh penelitian terdahulu yang relevan, terdiri atas lima karya dosen IPDN dan lima artikel internasional bereputasi yang digunakan untuk memperkuat latar belakang, research gap, metode, urgensi, serta pembahasan hasil.

Tabel 1. Ringkasan penelitian terdahulu dan rujukan pendukung

No	Peneliti	Fokus dan Relevansi
1	Nurrahman et al. (2021)	Pemanfaatan website sebagai digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. Relevan untuk membandingkan fungsi website pemerintah dan kebutuhan peningkatan pengelola.

2	Ikhbaluddin (2021)	Pelayanan publik online berbasis website di desa. Relevan karena menyoroti fitur informasi, interaksi, transaksi, dan kebutuhan masyarakat.
3	Nangameka (2022)	Evaluasi kematangan e-government pada website resmi Pemerintah Kabupaten Situbondo. Relevan untuk melihat website sebagai pintu layanan publik daerah.
4	Daraba et al. (2023)	Pelayanan publik inovatif dan efisien di era digital. Relevan untuk menguatkan urgensi pelayanan yang berorientasi pengguna.
5	Nainggolan (2024)	Penggunaan website dan media sosial pemerintah untuk pelayanan publik. Relevan untuk melihat hubungan pengalaman online dan kepercayaan masyarakat.
6	Bevan et al. (2016)	Standar usability dan laporan evaluasi usability. Relevan sebagai landasan pengukuran sistem berdasarkan pengalaman pengguna.
7	Carter & Belanger (2005)	Kepercayaan, inovasi, dan penerimaan layanan e-government. Relevan untuk menjelaskan pentingnya ease of use dan trust.
8	Shareef et al. (2011)	Model adopsi e-government pada berbagai tingkat kematangan layanan. Relevan untuk melihat penerimaan layanan digital.
9	Alawneh et al. (2013)	Kepuasan pengguna layanan e-government. Relevan untuk membahas satisfaction dan keberlanjutan penggunaan.
10	Li & Shang (2020)	Kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan niat penggunaan e-government secara berkelanjutan. Relevan untuk membahas implikasi hasil SUS.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada objek, metode pengukuran, dan keluaran praktis. Objek penelitian berfokus pada website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung sebagai media layanan sosial pemerintah daerah. Kajian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas website pariwisata, website pemerintah kabupaten secara umum, website desa, atau kanal media sosial pemerintah.

Dari sisi metode, penelitian ini menggunakan System Usability Scale untuk menghasilkan skor usability kuantitatif yang mudah dibandingkan dengan standar acceptability range. Dari sisi manfaat, hasil penelitian tidak berhenti pada skor, tetapi juga mengidentifikasi kendala pengguna dan menyusun rekomendasi perbaikan pada navigasi, konten, fungsi menu, dokumen, dan tampilan antarmuka.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung menggunakan metode System Usability Scale.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggambarkan tingkat usability website berdasarkan skor numerik dari kuesioner SUS, bukan menguji hubungan antarvariabel. Pendekatan kuantitatif membantu peneliti memperoleh gambaran terukur mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan website.

Populasi penelitian adalah pengguna website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung, baik masyarakat yang mencari informasi layanan sosial maupun pengguna yang memiliki keterkaitan administratif dengan wilayah Kota Bandar Lampung. Sampel penelitian berjumlah 83 responden. Responden dipilih dengan purposive sampling karena tidak semua masyarakat pernah menggunakan

website. Kriteria responden adalah pernah mengakses website minimal satu kali, memiliki hubungan dengan Kota Bandar Lampung, dan bersedia mengisi kuesioner SUS.

Instrumen penelitian menggunakan System Usability Scale yang dikembangkan oleh Brooke (1996). SUS terdiri atas sepuluh pernyataan dengan skala Likert 1 sampai 5. Item ganjil dihitung dengan rumus skor jawaban dikurangi 1, sedangkan item genap dihitung dengan rumus 5 dikurangi skor jawaban. Total skor kemudian dikalikan 2,5 agar menghasilkan nilai 0 sampai 100. Interpretasi skor mengacu pada kategori Bangor et al. (2009), sedangkan konsep usability merujuk pada standar pengukuran yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Bevan et al., 2016).

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dokumentasi tampilan website. Data dianalisis dengan menghitung rata-rata skor SUS keseluruhan, mengelompokkan hasil ke dalam acceptability range, membandingkan skor berdasarkan kelompok usia, serta menguraikan hasil pada dimensi learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Analisis deskriptif digunakan agar hasil mudah dipahami oleh pengelola website sebagai dasar perbaikan layanan digital.

Tabel 2. Kategori interpretasi skor SUS

Rentang Nilai SUS	Kategori Usability	Tingkat Penerimaan
0 - 50	Poor	Not Acceptable
51 - 67	OK / Marginal	Low Acceptability
68 - 79	Good	Acceptable
80 - 100	Excellent	High Acceptability

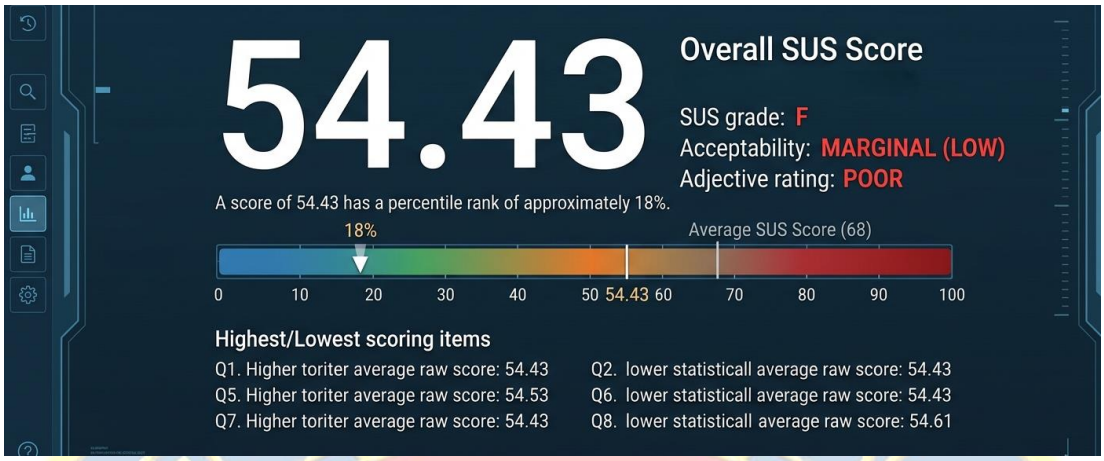
Sumber: Bangor et al. (2009), diolah penulis (2026).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian

Penelitian melibatkan 83 responden pengguna website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa skor SUS keseluruhan adalah 54,43. Berdasarkan kategori acceptability range, skor tersebut berada pada marginal low dengan adjective rating poor. Artinya, website belum memenuhi tingkat usability yang baik dan masih berada di bawah ambang umum skor SUS 68.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami hambatan ketika mengakses dan menggunakan website. Hambatan utama berkaitan dengan kejelasan informasi, konsistensi navigasi, menu yang belum berfungsi optimal, dokumen yang sulit diakses, serta tampilan antarmuka yang belum cukup membantu pengguna baru. Temuan ini sejalan dengan Alawneh et al. (2013) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam keberhasilan layanan e-government.



Gambar 4. Hasil perhitungan skor SUS menggunakan SUS Analysis Toolkit
Sumber: Hasil pengolahan data skripsi, 2026.

Tabel 3. Data penting hasil penelitian

Aspek	Hasil	Makna
Jumlah responden	83 orang	Pengguna website yang dipilih dengan purposive sampling
Skor SUS keseluruhan	54,43	Marginal low / poor
Acceptability range	Low acceptability	Website belum memenuhi tingkat penerimaan yang baik
Adjective rating	Poor	Pengalaman pengguna masih lemah
Persentil SUS	Sekitar 18%	Hasil masih berada jauh di bawah rata-rata standar SUS
Komposisi jenis kelamin	59% pria, 41% wanita	Distribusi cukup seimbang dan tidak menjadi sumber utama masalah usability

Sumber: Hasil pengolahan data skripsi, 2026.

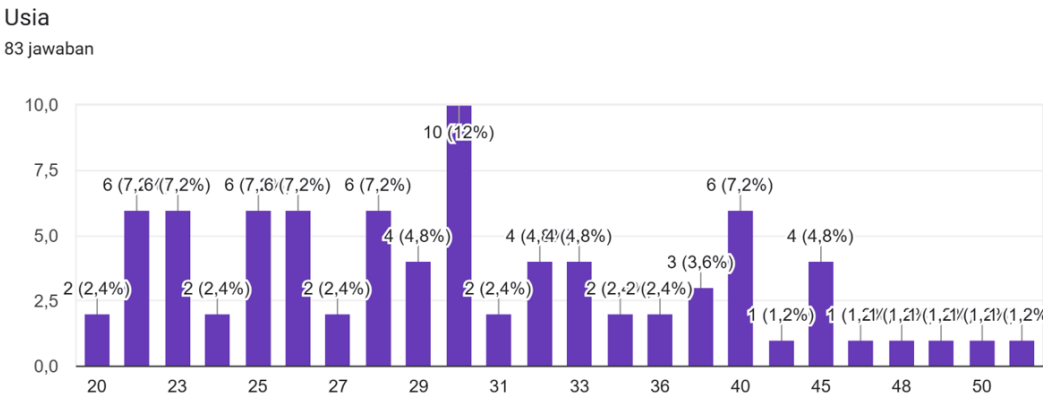
3.2 Karakteristik Responden

Responden didominasi oleh pengguna usia produktif. Kelompok usia 17-25 tahun berjumlah 42 orang, kelompok usia 26-35 tahun berjumlah 35 orang, dan kelompok usia 36-45 tahun berjumlah 6 orang. Kelompok usia muda memperoleh rata-rata skor SUS tertinggi, tetapi nilainya tetap berada pada kategori marginal. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya usability tidak hanya dipengaruhi oleh usia, tetapi terutama oleh kualitas website.

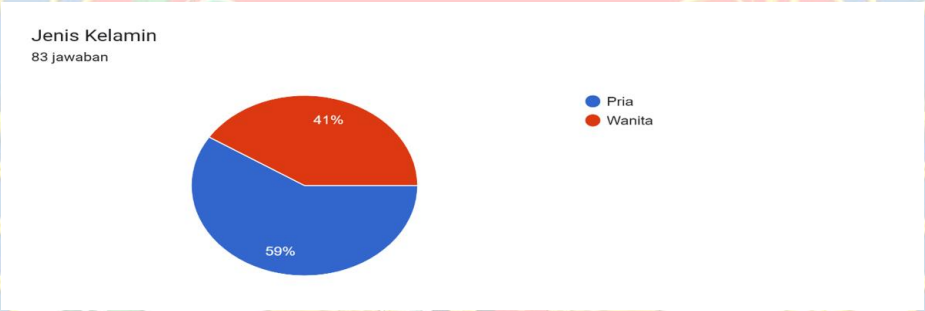
Tabel 4. Skor SUS berdasarkan kelompok usia

Kelompok Usia	Jumlah Responden	Rata-rata Skor SUS	Kategori Keberterimaan
17 - 25 Tahun	42 Orang	57,38	Marginal High
26 - 35 Tahun	35 Orang	52,21	Marginal Low
36 - 45 Tahun	6 Orang	46,67	Not Acceptable

Sumber: Hasil pengolahan data skripsi, 2026.



Gambar 5. Distribusi responden berdasarkan usia
Sumber: Hasil kuesioner penelitian, 2026.



Gambar 6. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin
Sumber: Hasil kuesioner penelitian, 2026.

3.3 Tingkat Usability Tiap Dimensi

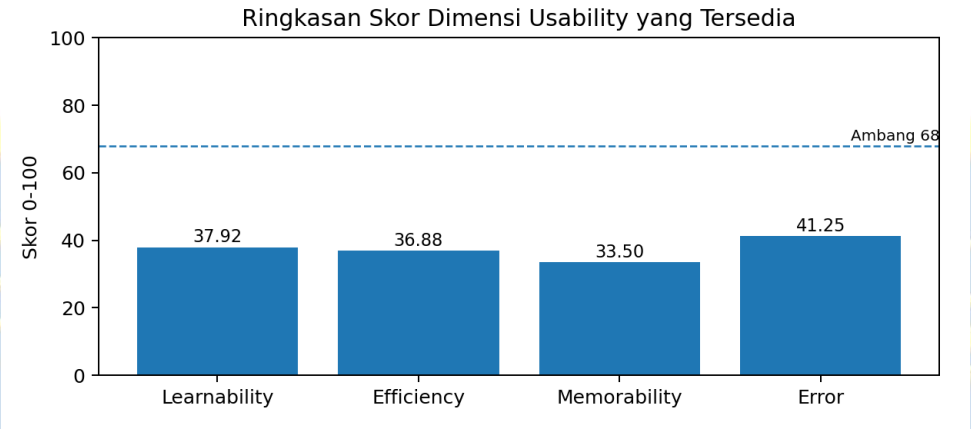
Analisis per dimensi dilakukan untuk melihat bagian website yang paling membutuhkan perbaikan. Dimensi learnability, efficiency, memorability, dan error menunjukkan hasil rendah. Dimensi satisfaction berada pada tingkat sedang, tetapi belum dapat disebut optimal karena pengguna belum memiliki dorongan kuat untuk terus menggunakan website. Hasil ini memperkuat argumen Li dan Shang (2020) bahwa kualitas layanan e-government berpengaruh pada nilai yang dirasakan pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan.

Tabel 5. Ringkasan hasil dimensi usability

Dimensi	Skor/Hasil	Kategori	Interpretasi
Learnability	37,92	Rendah	Pengguna baru masih sulit memahami website. Menu kosong dan alur navigasi belum cukup jelas.
Efficiency	36,88	Rendah	Pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan informasi karena struktur menu belum efisien.
Memorability	33,50	Rendah	Pengguna sulit mengingat kembali alur penggunaan karena konsistensi tampilan dan istilah belum kuat.

Error	Q5 = 44,50; Q6 = 38,00	Rendah	Fitur belum sepenuhnya terintegrasi, terdapat menu tidak aktif, dan pengguna masih berpotensi mengalami kesalahan.
Satisfaction	Kategori sedang	Belum optimal	Sebagian pengguna cukup percaya diri, tetapi keinginan untuk menggunakan website secara berkelanjutan masih belum kuat.

Sumber: Hasil pengolahan data skripsi, 2026.



Gambar 7. Ringkasan skor dimensi usability yang tersedia dalam naskah
Sumber: Diolah dari hasil penelitian.

3.4 Pembahasan

Skor SUS 54,43 menunjukkan bahwa website berada pada kategori marginal low. Kondisi ini berarti website masih dapat digunakan, tetapi pengalaman pengguna belum memuaskan. Dalam layanan publik digital, kondisi seperti ini perlu segera diperbaiki karena pengguna biasanya mengharapkan informasi yang jelas, akses cepat, dan alur yang sederhana. Apabila website tidak mampu memenuhi harapan tersebut, pengguna akan beralih ke layanan manual atau menghubungi pegawai secara langsung.

Temuan pada dimensi learnability menunjukkan bahwa pengguna baru belum mudah mempelajari website. Menu kosong, informasi tidak lengkap, dan istilah menu yang belum konsisten dapat menghambat pemahaman awal. Masalah ini penting karena website pemerintah tidak hanya digunakan oleh pengguna yang mahir teknologi, tetapi juga masyarakat dengan literasi digital rendah. Ashraf et al. (2017) menegaskan bahwa usability website pemerintah berperan penting dalam menyediakan manfaat dan layanan kepada warga, terutama ketika pengguna harus menyelesaikan tugas tertentu melalui website.

Dimensi efficiency dan memorability juga rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya lambat menemukan informasi, tetapi juga sulit mengingat kembali alur penggunaan. Website pemerintah daerah seharusnya memiliki struktur informasi yang sederhana, label menu yang jelas, dan konsistensi halaman agar pengguna dapat kembali mengakses informasi tanpa mengulang proses pencarian dari awal. Shareef et al. (2011) menjelaskan bahwa adopsi e-government dipengaruhi oleh tingkat kematangan layanan. Website yang belum matang secara fitur dan interaksi cenderung sulit mendorong penggunaan berkelanjutan.

Dimensi error menunjukkan bahwa sistem belum mampu mencegah masalah penggunaan secara optimal. Menu yang tidak dapat diakses, dokumen yang sulit diunduh, serta integrasi fungsi yang belum baik dapat membuat pengguna merasa bahwa website tidak siap digunakan sebagai kanal layanan publik.

Temuan ini selaras dengan Nurrahman et al. (2021) yang menemukan bahwa fitur menu error pada website pemerintah dapat menghambat pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik.

Dimensi satisfaction berada pada kategori sedang, tetapi belum maksimal. Artinya, sebagian pengguna masih dapat menggunakan website, tetapi pengalaman yang diberikan belum cukup kuat untuk mendorong penggunaan ulang. Alawneh et al. (2013) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan e-government. Karena itu, Dinas Sosial perlu memperbaiki aspek antarmuka, konten, navigasi, fungsi menu, dan pembaruan informasi agar website menjadi kanal yang lebih dipercaya dan digunakan masyarakat.

3.5 Kendala dan Rekomendasi Perbaikan

Tabel 6. Kendala utama dan rekomendasi perbaikan

Kendala	Rekomendasi Perbaikan
Konten belum diperbarui	Menyusun jadwal pembaruan konten dan menunjuk admin penanggung jawab setiap jenis informasi layanan.
Menu kosong atau tidak aktif	Melakukan audit menu secara berkala, menghapus menu yang belum siap, dan memperbaiki tautan yang rusak.
Dokumen sulit diunduh	Menguji semua dokumen layanan, menyediakan format PDF ringan, dan menambahkan tanggal pembaruan dokumen.
Navigasi belum konsisten	Menyederhanakan struktur menu, memperjelas label, dan menempatkan layanan utama di halaman depan.
Tampilan belum ramah pengguna	Menerapkan desain antarmuka yang lebih bersih, responsif, mudah dibaca, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan sosial.
Belum ada evaluasi rutin	Melakukan evaluasi usability berkala dengan SUS, usability testing, dan kanal umpan balik pengguna.

Sumber: Diolah dari hasil penelitian, 2026.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa usability website Dinas Sosial Kota Bandar Lampung belum berada pada kategori baik. Skor SUS sebesar 54,43 menempatkan website pada kategori marginal low dengan adjective rating poor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kendala dalam memahami, menemukan, dan menggunakan informasi layanan sosial melalui website. Dimensi learnability, efficiency, memorability, dan error masih rendah, sedangkan satisfaction belum optimal. Perbaikan perlu diarahkan pada pembaruan konten, penyederhanaan navigasi, konsistensi tampilan, pemulihan menu yang tidak aktif, kemudahan akses dokumen, dan evaluasi usability berkala agar website dapat berfungsi lebih efektif sebagai media layanan publik digital.

V. SARAN

Dinas Sosial Kota Bandar Lampung perlu memperbarui informasi layanan, agenda, berita, dokumen, dan kontak secara berkala agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan mutakhir.

Pengelola website perlu memperbaiki struktur menu, label navigasi, akses dokumen, dan tampilan antarmuka agar pengguna baru dapat memahami website dengan cepat. Pemerintah daerah perlu menjadikan hasil evaluasi usability sebagai dasar perbaikan SPBE pada perangkat daerah, terutama perangkat daerah yang menyediakan informasi layanan sosial kepada masyarakat rentan. Penelitian berikutnya dapat menggabungkan SUS dengan usability testing, heuristic evaluation, WebQual, atau E-GovQual agar hasil evaluasi dapat menjelaskan aspek teknis dan pengalaman pengguna secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. Government Information Quarterly, 30(3), 277-288. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001

Ashraf, M., Shabbir, F., Saba, T., & Mateen, A. (2017). Usability of government websites. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 8(8), 163-167. https://doi.org/10.14569/IJACSA.2017.080821

Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale. Journal of Usability Studies, 4(3), 114-123.

Bevan, N., Carter, J., Earthy, J., Geis, T., & Harker, S. (2016). New ISO standards for usability, usability reports and usability measures. In M. Kurosu (Ed.), Human-Computer Interaction. Theory, Design, Development and Practice (pp. 268-278). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-39510-4_25

Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), Usability Evaluation in Industry (pp. 189-194). Taylor & Francis.

Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. Jurnal Pallangga Praja, 5(1). https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Ikhbaluddin. (2021). Pelayanan publik berbasis online di desa: Studi pada empat desa di Kecamatan Jatinangor. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3(2), 16-30.

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. Information & Management, 57(3), 103197. https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197

Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis penggunaan website dan media sosial pemerintah untuk pelayanan publik. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6(1). https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221

Nangameka, T. I. (2022). Evaluating e-government maturity using the pillar approach: A focus on Situbondo Regency government official website, Indonesia. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 14(1), 39-56. https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2520

Nielsen, J. (1993). Usability Engineering. Morgan Kaufmann.

Nurrahman, A., Dimas, M., Masum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3(1). https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. Government Information Quarterly, 28(1), 17-35. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.